

INHALT

Vorwort		9
Zehn Jahre nach der Erstauflage		15
Einführung	Kommunikation: Ein Sport ohne Körperkontakt	19
Kapitel 1	Die Geburt eines Kommunikations-Samurais	25
Kapitel 2	Wie motiviert man schwierige Menschen?	33
Kapitel 3	Meine Feuertaufe	37
Kapitel 4	Wie geht man souverän mit verbalen Attacken um?	47
Kapitel 5	Die Netten, die Schwierigen und die Schlappschwänze	57
Kapitel 6	Elf Sätze, die Sie niemals sagen sollten (und wie Sie am besten darauf reagieren, wenn irgendein Idiot einen davon zu Ihnen sagt)	69
Kapitel 7	Die Feuerprobe des Polizeialltags	81
Kapitel 8	Die wichtigste Charaktereigenschaft der Welt	93
Kapitel 9	Äußerungen, die man hinterher garantiert bereut	103
Kapitel 10	Wie unterbricht man seine Mitmenschen, ohne dafür gehasst zu werden?	115

Kapitel 11	Verbales Judo versus verbales Karate	127
Kapitel 12	Das Fünf-Schritte-Modell	139
Kapitel 13	Die erste große Kommunikationskunst: Repräsentation	151
Kapitel 14	Die zweite große Kommunikationskunst: Umsetzung	161
Kapitel 15	Die dritte große Kommunikationskunst: Vermittlung	173
Kapitel 16	Warum ist das eigentlich so schwierig?	181
Kapitel 17	Grundzüge der Rhetorik	191
Kapitel 18	Wie schätzt man eine Gesprächssituation richtig ein?	209
Kapitel 19	Wie beruhigt man einen aufgeregt Menschen?	217
Kapitel 20	Die Kunst des fairen Streitens	227
Kapitel 21	So kommen Sie mit Siebenmeilenstiefeln voran: Die ZEFPZ-Strategie	235
Kapitel 22	Wie man die ZEFPZ-Strategie in Alltagssituationen anwendet	247
Kapitel 23	Menschen zu überzeugen, macht Spaß – und lohnt sich	253
Kapitel 24	Der missverstandene Motivator	261
Kapitel 25	Wie man Menschen bestraft, ohne sich Feinde zu machen	273
Kapitel 26	Schwierige Situationen mit spielender Leichtigkeit meistern	279
Kapitel 27	So wird Ihnen das verbale Judo zur zweiten Natur	295
Letztes Kapitel	Fünf Wahrheiten, die für alle Lebenssituationen gelten	313